



Garantiebepalingen BOVAG-schadeherstelgarantie

Garantiebewijs BOVAG Schadeherstelwerkzaamheden (particuliere opdrachtgevers)

Dit garantiebewijs vervangt de tekst van het artikel over de BOVAG Reparatie en Onderhoudsgarantie uit de eveneens van toepassing zijnde (particuliere) Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven.

Dit garantiebewijs mag niet worden aangevuld of gewijzigd.

BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden:

1. Het bedrijf geeft (in afwijking van de BOVAG Reparatie- en onderhoudsgarantie zoals is vervat in de eveneens van toepassing zijn de (particuliere) Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven) BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden aan een personenauto of aan een bestelauto met een totaalgewicht (incl. laadvermogen) van 3.500 kg of minder en/of onderdelen en accessoires.
2. De garantie geldt voor de opdrachtgever zelf en ook voor eventuele personen die later het eigendom hebben gekregen van de herstelde zaak, omdat ze deze bijvoorbeeld hebben geërfd of gekocht.
3. Het gaat om werkzaamheden verricht vanwege door het bedrijf aangenomen of door het bedrijf uitbestede opdrachten.
4. De BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden geldt voor een periode van 48 maanden vanaf het tijdstip dat het herstelde voertuig aan de opdrachtgever terug is gegeven.
5. De garantie geldt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
6. Als reparaties worden uitgevoerd aan carrosserieën van personenvoertuigen of bestelvoertuigen waarvoor nog de fabrieksgarantie geldt, wordt door het bedrijf ten aanzien van de gerepareerde delen de resterende termijn van deze fabrieksgarantie overgenomen, wanneer de opdrachtgever deze fabrieksgarantie ten gevolge van deze reparatie verliest of dreigt te verliezen.
7. Onder de garantie valt het door het bedrijf opnieuw uitvoeren van de niet goed uitgevoerde bewerkingen, waarbij het bedrijf de kosten draagt. Het bedrijf kan ook dit werk weer uitbesteden aan een ander bedrijf. Wanneer dat wat vanwege garantie gedaan zou moeten worden niet mogelijk of zinvol is, krijgt de opdrachtgever recht op een redelijke schadevergoeding in plaats van op garantiewerkzaamheden.
8. Een particuliere opdrachtgever heeft ook conformiteitsrechten uit 7: 17 e.v. BW.
9. Bij een bezoek aan een bedrijf op basis van deze garantie zorgt het bedrijf er voor, dat er voor het afronden van het garantiewerk een redelijke termijn geldt en dat het werk gedaan wordt zonder ernstige overlast. Wanneer een voertuig waar niet mee gereden kan of mag worden zich op grote afstand van het bedrijf bevindt op het moment dat de opdrachtgever zich beroept op de schadeherstelgarantie, dan kan het zo zijn dat het bedrijf een sleepauto stuurt om het voertuig op te halen. Wordt vervolgens op goede gronden besloten dat er niet met succes een beroep op de BOVAG-schadeherstelgarantie kan worden gedaan, dan moet de opdrachtgever deze sleepkosten betalen.

Uitsluitingen en beperkingen:

10. De schadeherstelgarantie wordt slechts gegeven op werkzaamheden en dus niet op de bij deze werkzaamheden gebruikte materialen en onderdelen. Op de bij het schadeherstel gemonteerde onderdelen en materialen is uitsluitend de garantie van de fabrikant/importeur of verkoper van deze onderdelen en/of materialen van toepassing (verder: fabrieksgarantie). Normale slijtage valt niet onder de fabrieksgarantie. Het bedrijf zal de opdrachtgever op zijn eerste verzoek informeren over de inhoud van de fabrieksgarantie zoals die door de fabrikant/importeur of verkoper van de onderdelen en/of materialen is verstrekt. Het bedrijf monteert in de regel slechts nieuwe originele reserveonderdelen/materialen. Andere onderdelen en materialen zullen alleen na een afspraak hierover gemonteerd worden. (Het gaat dan bijvoorbeeld om gebruikte of gerecyclede onderdelen of nieuwe maar niet originele reserveonderdelen). Dergelijke andere onderdelen/materialen worden dus altijd afgegeven door de opdrachtgever en/of voor gebruik voorgeschreven door de opdrachtgever. De gevolgen van gebreken aan of ongeschiktheid van dit soort van opdrachtgever afkomstige of door hem voorgeschreven materialen/onderdelen komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij het bedrijf met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten.
11. Wanneer de opdrachtgever een ondeugdelijke werkmethode aan het herstelbedrijf heeft voorgeschreven, vallen de gevolgen hiervan niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden. De schriftelijke of digitale opdrachtvereenkomst vermeldt dit in voorkomend geval. Deze gevolgen komen voor rekening van deze opdrachtgever, tenzij het bedrijf met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten, zie ook 7: 760 BW.
12. De BOVAG-schadeherstelgarantie geldt ook niet als het bedrijf voor het opleveren schriftelijk meldt dat het bedrijf vindt dat het nog verder zou moeten werken aan de zaak. Dit als er vervolgens iets kapot gaat, omdat er nog een verdere behandeling had moeten gebeuren en de opdrachtgever hier vanaf heeft gezien. De schriftelijke of digitale opdrachtvereenkomst vermeldt dit in voorkomend geval.
13. Op opgedragen noodreparaties wordt geen BOVAG-schadeherstelgarantie verstrekt.
14. De staat van een personenauto of bestelauto (en/of onderdelen en accessoires) kan te slecht zijn voor een beroep op garantiewerk, gelet op

dat wat er in de opdracht staat. Als er bijvoorbeeld zoveel roest op zit dat de oplossing van dit probleem eigenlijk niet meer onder de opdracht kan vallen, of als dit voertuig bijvoorbeeld niet in de werkplaats van het bedrijf is vorkbewerkt, dan kan er geen vordering vanwege BOVAG-schadeherstelgarantie volgen. De schriftelijke of digitale opdrachtvereenkomst vermeldt dit in voorkomend geval.

15. De aanspraken op de BOVAG-schadeherstelgarantie vervallen als:
 - a. de opdrachtgever merkt dat er iets niet goed is, maar dit vervolgens niet zo spoedig mogelijk aan het bedrijf heeft doorgegeven;
 - b. het bedrijf niet van de opdrachtgever de kans heeft gekregen om de defecten op te lossen;
 - c. derden werk hebben gedaan dat in verband staat met het werk van het bedrijf dat aan de basis ligt voor een vordering uit garantie. Dit ligt anders, wanneer het bedrijf vooraf wist dat het werk door de derde uitgevoerd zou worden en waar het bedrijf ook toestemming voor heeft gegeven. De garantie blijft van toepassing indien de noodzaak tot onmiddellijk herstel zich ergens anders heeft voorgedaan en dit door de opdrachtgever aan de hand van de door de andere reparateur afgegeven gegevens en/of aan de hand van de kapotte onderdelen kan worden bewezen. Als in Nederland hersteld is, moet de derde-reparateur lid van BOVAG zijn. Het onder b. en c. van dit artikel gestelde is niet van toepassing indien herstel in het buitenland noodzakelijk is. In dat geval vindt vergoeding van de kosten van het herstel plaats op basis van het prijspeil zoals dit in het bedrijf geldt, maar wordt niet meer betaald, dan het bedrag dat aan de derde-reparateur uitbetaald is.
16. Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet naar behoren) gedaan en gaat een personenauto of bestelauto daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.
17. Als persoonsschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie vergoed.
18. Ook is van BOVAG-schadeherstelgarantie uitgesloten een bij daglicht niet met het blote oog waarneembaar kleurverschil in de laklaag van de zaak, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan hagelschade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door het bedrijf zijn aangebracht of zijn bewerkt.
19. Ook geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet voor normale slijtage, schade door bevriezing, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door deelname van herstelde voertuigen aan wedstrijden of snelheidsproeven.

BOVAG Bemiddeling en geschillenbeslechting en nakomingsgarantie

20. Een opdrachtgever die klachten heeft over uitvoering van deze BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden ten opzichte van een schadeherstelbedrijf dat lid is van BOVAG Schadeherstelbedrijven (i.o.) dient zich eerst tot het bedrijf te wenden. Wanneer dit niet heeft geleid tot een oplossing van zijn klachten, kan hij zich binnen zes weken wenden tot BOVAG Bemiddeling te Bunnik (telefoonnummer 0900 - 269 22 68 (35 eurocent/min), postadres Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik). Bij klachten over de bij het werk gemonteerde onderdelen geldt een beperking. De bemiddelingsregeling is daarop alleen van toepassing, wanneer opdrachtgever geen beroep kan doen op fabrieksgarantie op dit onderdeel. BOVAG Bemiddeling zal in het geschil bemiddelen en trachten het geschil in der minne op te lossen volgens een reglement dat de partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. In deze bemiddeling kan een oordeel worden gegeven over het aantal in rekening gebrachte werkuren en de prijs van verwerkte materialen, een en ander met inachtneming van de outillage van de desbetreffende werkplaats. Het werkplaatstarief wordt hierbij buiten beschouwing gelaten.
21. Deze geschillenregeling geldt alleen bij klachten of geschillen tussen de opdrachtgever enerzijds en de leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven (i.o.) anderzijds, aangaande de BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden. In afwijking van de BOVAG Reparatie- en onderhoudsgarantie uit de Algemene Voorwaarden BOVAG autobedrijven geldt de garantie zoals vervat in dit garantiebewijs. Zij is van toepassing op de bij het werk gemonteerde onderdelen, tenzij door de opdrachtgever wordt geklaagd op basis van fabrieksgarantie. Is de bemiddelingspoging niet geslaagd of geeft de opdrachtgever niet de voorkeur aan een bemiddeling, dan kan de opdrachtgever het geschil schriftelijk aanhangig maken bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven van de Stichting Geschillencommissie Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordewijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). In het geval dat is bemiddeld door BOVAG, dient de opdrachtgever het geschil binnen zes weken nadat is gebleken dat de bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid, bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven aanhangig te maken. In het geval dat niet door BOVAG is bemiddeld, dient de opdrachtgever uiterlijk drie maanden nadat hij het bedrijf de klacht heeft voorgelegd, het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig te maken. De Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven doet uitspraak in de vorm van een bindend advies volgens een reglement dat beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. Dit reglement maakt deel uit van de onderhavige overeenkomst. Evenals bij de bemiddeling kan in het bindend advies een oordeel worden gegeven over het aantal werkuren en de prijs van de verwerkte materialen. In het bindend advies kan zo nodig het bedrag worden bepaald van de kosten die nodig zijn voor uitvoering van werkzaamheden elders. Deze kosten kunnen ter

Garantiebepalingen BOVAG-schadeherstelgarantie

betaling aan het bedrijf worden opgedragen, indien de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven oordeelt dat de kwaliteit van de door het bedrijf verrichte werkzaamheden onvoldoende is.

22. Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd. Een uitspraak van de geschillencommissie zal in rechte niet aantastbaar zijn indien meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en geen beroep op de gewone rechter is gedaan.
23. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden indien het bedrijf geen gevolg geeft aan het bindend advies en de daarop volgende aanschrijving, terwijl meer dan twee maanden zijn verstreken na de verzending hiervan zonder dat er een beroep op de rechter is gedaan. De garantstelling van BOVAG betreft een door BOVAG uit te keren bedrag van maximaal € 910,-, tegen cessie van de vordering van opdrachtgever. Bij bedragen groter dan € 910,- per geschil, keert BOVAG onder dezelfde

voorwaarden het maximale bedrag van € 910,- uit aan opdrachtgever. Voor het meerdere wordt opdrachtgever aangeboden om zijn vordering aan BOVAG te cederen, waarna BOVAG de betaling daarvan zo nodig in rechte zal vragen. De garantstelling bedoeld geldt niet indien de rechter het bindend advies vernietigt. In geval van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf keert BOVAG alleen een bedrag tot maximaal € 910,- per geschil uit en geldt de garantstelling alleen als opdrachtgever het geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven voordat van een dergelijke situatie sprake is.

Vastgesteld maart 2016

In het geval een afgesproken schadeherstelopdracht niet of niet deugdelijk wordt uitgevoerd, belt u BOVAG Bemiddeling. Zij zal in overleg met u en het schadeherstelbedrijf proberen te komen tot een passende oplossing. Mocht blijken dat u aanspraak heeft op nakoming door het schadeherstelbedrijf van een: vooruitbetaalde schadeherstelopdracht, verleende BOVAG-schadeherstelgarantie of overgenomen fabrieksgarantie (uitsluitend op de carrosserie indien door reparatiewerkzaamheden van het BOVAG-lid de fabrieksgarantie op de carrosserie is vervallen en er zich binnen de hierna vermelde termijn een gebrek zou voordoen dat anders onder deze fabrieksgarantie gedekt zou zijn) en kan dit schadeherstelbedrijf uitsluitend als gevolg van een vanaf 1 augustus 2016: onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of toegelaten schuldsanering in de zin van de WSNP (hierna ieder voor zich "gebeurtenis" en gezamenlijk aangeduid als "gebeurtenissen") niet meer aan deze aanspraak voldoen? Dan zal BOVAG Bemiddeling in overleg met u bekijken of een ander schadeherstelbedrijf (dat tevens BOVAG-lid dient te zijn) deze aanspraak kan nakomen en, als dat het geval is, welk schadeherstelbedrijf dat zal zijn. Op grond van de BOVAG-lidmaatschapseisen zijn schadeherstelbedrijven verplicht om hieraan mee te werken. Deze verplichting geldt alleen indien en voor zover zowel door u als het schadeherstelbedrijf aan de hiervoor geldende voorwaarden wordt voldaan en er geen beperkingen of uitsluitingen van toepassing zijn. Deze voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen kunt u lezen op www.BOVAG.nl/schadeherstel en BOVAG Bemiddeling zal uitsluitend geven over uw verzoek. Als voorwaarden voor u gelden in ieder geval dat uw aanspraak voldoende vast komt te staan, dat u binnen het gebied van de EER woonachtig bent of hier uw zetel heeft en dat er ten tijde van uw verzoek aan BOVAG Bemiddeling niet meer dan 6 maanden zijn verstreken sinds u de vooruitbetaling heeft gedaan of dat er niet meer dan 48 maanden zijn verstreken sinds het herstelde voertuig aan u is teruggegeven. Ook zijn er maximumbedragen van toepassing per opdrachtgever (€ 12.500,-) per gebeurtenis (€ 75.000,-) voor alle gebeurtenissen in een jaar tezamen (€ 200.000,-). Aan uw aanspraak kan helaas niet langer worden voldaan voor zover daarmee enig maximumbedrag zal worden overschreden. Het advies is om dit garantiebewijs goed te bewaren, aangezien het kunnen overleggen van dit garantiebewijs eveneens één van de voorwaarden is om aanspraak op nakoming door een ander schadeherstelbedrijf te kunnen maken.